

 Gobierno de Canarias Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías	
Soporte primer nivel Oficina Registro Virtual-ORVE	CIBERINFO-SP-ORVE-001
	Página 1 de 5

Soporte primer nivel Oficina Registro Virtual-ORVE

Este documento es propiedad de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías y se le ha establecido un nivel de seguridad acorde a la “Normativa clasificación de la seguridad de la documentación de CiberCentro”.

En ningún caso el documento, o cualquiera de sus partes, que no sea clasificado de carácter público, deberá ser distribuido a terceros sin el consentimiento explícito, por escrito o correo electrónico firmado, por parte del personal autorizado de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

Asimismo, ninguna de las partes del documento puede ser copiada, fotografiada, fotocopiada, transmitida electrónicamente, almacenada en un sistema de gestión documental o reproducida mediante cualquier otro mecanismo ajeno a la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías sin autorización previa, por escrito o correo electrónico firmado, por parte del personal autorizado de la misma.

Rev.	Fecha	Descripción	
01	14/06/2013	Creación del documento	
Documento :		CIBERINFO-SP-ORVE-001 Soporte primer nivel Oficina Registro Virtual – ORVE.doc	
Ubicación:		http://www.gobiernodecanarias.org/cpj/temas/ciberinfo/catalogo-servicios-ciberinfo.html	
Nivel de Seguridad:		Público	
Preparado por		Revisado por	Aprobado por
CiberInfo		José Damián Ferrer Quintana	José Damián Ferrer Quintana
Fecha: 14/06/2013		Fecha: 06/03/2014	Fecha: 06/03/2014

 Gobierno de Canarias Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías	
Soporte primer nivel Oficina Registro Virtual-ORVE	CIBERINFO-SP-ORVE-001
	Página 2 de 5

INDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
2	ÁMBITO.....	3
2.1	LÍNEA DE SERVICIO	3
2.2	SERVICIO	3
2.3	ID	3
2.4	DEFINICIÓN.....	3
2.5	TITULAR DEL SERVICIO.....	3
2.6	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	4
3	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS	4
3.1	SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE CIBERINFO	4
3.2	INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.	4
3.3	DEPARTAMENTOS INFORMÁTICOS DE LAS ENTIDADES LOCALES Y CABILDOS.....	4
4	SOLICITUD A CIBERINFO.....	5
4.1	SOPORTE A USUARIOS FINALES	5
5	CONTACTOS	5
5.1	CIBERINFO.....	5

 Gobierno de Canarias Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías	
Soporte primer nivel Oficina Registro Virtual-ORVE	CIBERINFO-SP-ORVE-001
	Página 3 de 5

1 Introducción

El Gobierno de Canarias ofrece, dentro del Catálogo de Servicios de CiberInfo, el servicio de soporte de primer nivel del servicio de Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales y Cabildos ofrecido por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MHAP).

2 Ámbito

El ámbito está restringido a los usuarios registrados por el Ministerio de Economía y Administración Pública pertenecientes a Entidades Locales y Cabildos.

2.1 Línea de servicio

Centro de Atención a Usuarios (CAU)

2.2 Servicio

Soporte primer nivel Oficina Registro Virtual-ORVE

2.3 ID

CIBERINFO-SP-ORVE-001

2.4 Definición

Servicio de atención y soporte de primer nivel para personal perteneciente a Entidades Locales y Cabildos que han sido registrados previamente por el MHAP como usuarios de ORVE.

La Oficina Virtual de Entidades Locales y Cabildos - ORVE:

- Es un servicio disponible “en la nube”, que ofrece el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MHAP) a las Entidades de la Administración, para integrarse en la plataforma, accediendo a través de <https://ssweb.mpt.es/portalEELL>.
- Permite crear y remitir asientos registrales, y digitalizar la documentación.
- ORVE es un mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común (REC), cuyo uso se articula a través de un convenio específico.

2.5 Titular del servicio

Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad a través de la Inspección General de Servicios.

 Gobierno de Canarias Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías	
Soporte primer nivel Oficina Registro Virtual-ORVE	CIBERINFO-SP-ORVE-001 Página 4 de 5

2.6 Documentación relacionada

- Manual de usuario proporcionado por el MHAP: cómo registrar asientos, estados de los registros (pendientes de envío, recibidos y enviados).
https://ssweb.mpt.es/portaleELL/doc/Manual_usuario_ORVE.pdf
- Manual de usuario proporcionado por el MHAP: Creación de nuevas cuentas de usuario en ORVE.
https://ssweb.mpt.es/portaleELL/doc/Manual_usuario_alta_ORVE.pdf
- Preguntas frecuentes en el uso de ORVE proporcionado por el MHAP: Documento de consultas frecuentes.
http://www.fecam.es/documentos/ORVE-USU-12174-preguntas_frecuentes_FAQ_20130527-v2_8.pdf

3 Descripción de las actividades de los servicios técnicos

3.1 Soporte de primer nivel de CiberInfo

Servicio de atención y soporte de primer nivel para el personal de las Entidades Locales y Cabildos registradas por el MHAP.

- Registro de consultas funcionales.
 Se consideran consultas funcionales las referidas a la normativa o a la tramitación de determinadas actuaciones que requieran de aclaración procedimental o jurídica.
- Registro de incidencias técnicas del usuario.
 Se consideran incidencias técnicas 'generales' del servicio aquellas que se refieran a un error o fallo de la aplicación de registro, reproducido por más de un usuario, no relacionado con un mal funcionamiento del PC/Escáner del usuario, ni con la conectividad a la red de éste.
 CiberInfo registrará en la página facilitada por el MHAP los datos necesarios para la gestión de las incidencias por parte del CAU del Ministerio y será punto único de contacto.

3.2 Inspección General de Servicios.

- Resolución de las consultas funcionales realizadas por los usuarios.

3.3 Departamentos informáticos de las Entidades Locales y Cabildos.

- Gestión de las incidencias relacionadas con los errores de configuración del PC y/o del escáner, y problemas de red en la entidad.

 Gobierno de Canarias Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías	
Soporte primer nivel Oficina Registro Virtual-ORVE	CIBERINFO-SP-ORVE-001
	Página 5 de 5

4 Solicitud a CiberInfo

4.1 Soporte a usuarios finales

Los usuarios pertenecientes a las Entidades locales y Cabildos y registrados en el MHAP que requieran a CiberInfo soporte para dicho servicio, deben contactar con CiberInfo a través de los cauces disponibles para registrar la correspondiente incidencia.

Los cauces disponibles son:

Teléfono: 913 (desde Red Interna) – 902103301 - 902 103 301 - 928 117 913 - 922 922 913

Fax: 902114488 - 928 458 339 (58339) - 922 922 939 (52939)

Correo: ciberinfo@gobiernodecanarias.org

5 Contactos

5.1 CiberInfo

Persona de contacto	CiberInfo
Teléfono	913 (desde Red Interna) – 902103301 - 902 103 301 - 928 117 913 - 922 922 913
Fax	902114488 - 928 458 339 (58339) - 922 922 939 (52939)
Correo electrónico	ciberinfo@gobiernodecanarias.org